

## ZELFMANAGEMENT

### HET ONDERWERP

Zelfmanagement is het beslissen en handelen van een individu op basis van persoonlijke keuzes om de gevolgen van een aandoening op het leven te reguleren. Het omvat zelfzorg, zelfhulp en zelfregie. Waar wenselijk gebeurt dit in samenwerking met naasten en met ondersteuning van professionals.

Zelfmanagement bestaat uit acties en vaardigheden van de patiënt gericht op:

- Omgaan met de aandoening, symptomen en psychosociale gevolgen van de aandoening.
- Omgaan met factoren die de symptomen kunnen verergeren (risicofactoren).
- Werken aan leefstijlveranderingen.
- Keuzes maken (zowel in het alledaagse leven als in het zorg-, behandel- en ondersteuningsaanbod).
- Werken aan symptomatisch, functioneel, persoonlijk en maatschappelijk herstel.
- Zo veel mogelijk de verantwoordelijkheid dragen, zowel in de behandeling als in het leven met een aandoening.
- Regie voeren over het eigen leven.

### LET OP:

zelfmanagement mag niet verward worden met een patiënt de boodschap geven dat hij het alleen moet doen. Het is van groot belang dat de hulpverlener de patiënt een veilige, steunende omgeving biedt. Dit is de basisvoorwaarde om samen toe te werken naar meer zelfmanagement

Houd daarnaast altijd rekening met drie andere voorwaarden:

- De patiënt is gemotiveerd: ziet hij het belang van zelfmanagement in en wil hij het ook écht?
- De patiënt is ertoe in staat: wat kan de patiënt?
- Kan de juiste ondersteuning geboden worden?

### PATIËNTENPERSPECTIEF

Het perspectief van de patiënt is het uitgangspunt van zelfmanagement. Bij de zorg is de mening van de patiënt leidend voor de aanpak voor de problematiek. Daarbij moeten patiënten zelf zo veel mogelijk eigen keuzes kunnen maken en verantwoordelijkheid kunnen nemen.

Criteria	Kwaliteitscriteria gebaseerd op uitspraken van patiënten- en naastenvertegenwoordigers
Regie over de zorg	Stimuleer patiënten om de regie over hun leven en zorg meer in eigen hand te nemen. Draag de regie zoveel mogelijk over, rekening houdend met de wensen en mogelijkheden van de patiënten.
Effectieve zorg	Stem de zorg af op de wensen en behoeften van de patiënten en bied flexibiliteit in het aanbod.
Informatie, voorlichting en educatie	Stimuleer patiënten ook ondersteuning te zoeken buiten de reguliere zorgverlening en wijs patiënten op de mogelijkheden van lotgenotencontact en ervaringsdeskundigheid.
Emotionele ondersteuning, empathie en respect	Volg het tempo en het herstel- en acceptatieproces van patiënten.
Patiëntgerichte omgeving	Betrek naasten bij de ondersteuning van de patiënt en heb daarbij oog voor het welzijn van de naasten.
Veilige zorg	Stel patiënten in staat om desgewenst een andere hulpverlener te zoeken.
Transparante kwaliteit van zorg	Informeer patiënten over wat ze van een behandeling of de ondersteuning kunnen verwachten en evalueer de voortgang regelmatig met de patiënt.

### KERNELEMENTEN VAN GOEDE ZORG

#### Inhoud van de ondersteuning

- Ondersteun de patiënt bij het aanleren van zelfmanagementstrategieën.
- Gebruik gesprekstechnieken die het vergroten van het zelfmanagement van de patiënt ondersteunen. Bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering of oplossingsgerichte therapie.
- Ondersteun de patiënt in het contact maken met anderen, in de mate die aansluit bij zijn wensen en behoeften.
- Wijs de patiënt op de mogelijke voordelen van contact met lotgenoten en ervaringsdeskundigen.
- Ondersteun de patiënt bij het zo veel mogelijk leren leiden van een 'normaal leven'.
- Besteed aandacht aan levensdoelen en zingeving.
- Besteed aandacht aan de emotionele impact van de aandoening, in eerste instantie steunend, maar in tweede instantie ook gericht op zelfmanagement van emoties.
- Spreek de patiënt aan op zijn sterke kanten en kwaliteiten.
- Help de patiënt succeservaringen opdoen en te ontdekken wat hem zelfvertrouwen geeft.

#### *Attitude*

- Kijk verder dan de aandoening.
- Richt u op (versterking van) het zelfoplossend vermogen van patiënten, hun veerkracht en het vermogen om regie te voeren.
- Hanteer een positieve benadering. Richt u eerder op wat de patiënt (al) wel kan dan op wat hij niet kan.
- Streef naar samenwerking en gezamenlijke besluitvorming.
- Luister écht naar wat de patiënt wil of vraagt en controleer of hij de patiënt goed begrepen heeft.
- Schat samen met de patiënt en diens naaste(n) in welke mate van zelfregie mogelijk en wenselijk is.
- Blijf altijd onderzoeken wat iemands mogelijkheden, onmogelijkheden en motivatie zijn. Laat interventies daar zo flexibel mogelijk bij aansluiten.
- Onderzoek over welke levensgebieden de patiënt zelf de regie wil voeren en over welke (nog) niet.
- Betrek en erken naasten als essentiële hulpbronnen, rekening houdend met de (on)mogelijkheden binnen families of relaties (met toestemming van de patiënt).
- Heb oog voor de draagkracht en draaglast van de naasten en wees u ervan bewust dat naasten ook ondersteuning bij zelfmanagement nodig kunnen hebben.

#### *Kennis en vaardigheden*

- Wees u bewust van de kennis en vaardigheden waarover u moet beschikken om patiënten te ondersteunen bij zelfmanagement. Volg zo nodig scholing.
- Maak gebruik van zelfregie- en zelfmanagementinstrumenten die (online) beschikbaar zijn en wijs patiënten en hun naasten op het bestaan ervan.

#### *Vroege onderkenning en preventie*

- In deze fase is de hulpverlening veelal nog niet in beeld. Voor patiënten en hun naasten kunnen in deze fase eHealth-instrumenten van belang zijn.
- (Online) gezondheidsinformatie die een patiënt zelf kan raadplegen, kan hem mogelijk doen inzien dat hij (vroegtijdig) hulp kan/moet zoeken.

#### *Diagnostiek*

- Spreek de patiënt aan op zijn sterke kanten en kwaliteiten, en besteed daarnaast aandacht aan wat last geeft.
- Formuleer samen met de patiënt de diagnose. Hier kunnen de vier vragen voor een 'persoonlijke diagnose' gesteld worden:
  - Wat is er met je gebeurd?
  - Wat is je kwetsbaarheid en weerbaarheid?
  - Wat wil je bereiken?
  - Wat heb je nodig?

#### *Behandeling en begeleiding*

- Heb aandacht voor het omgaan met de aandoening en eventuele aanpassingen in de levensstijl.
- Bespreek vóór de afronding van een behandeling het herkennen van vroege signalen en wat te doen als de klachten verergeren.
- Zet met de patiënt een crisisplan of terugvalpreventieplan op papier.

#### *Monitoring*

- Heb bij het monitoren van het verloop van de aandoening altijd oog voor zelfmanagement.

#### *Herstel, participatie en re-integratie*

- Stel de beoogde kwaliteit van leven zoals geformuleerd door de patiënt centraal.

#### **ORGANISATIE VAN ZORG**

- Hulpverleners krijgen relevante scholing op het gebied van de ondersteuning van zelfmanagement.
- Contactmogelijkheden zijn waar mogelijk flexibel, bijvoorbeeld door het inzetten van blended care.
- Effectieve interventies gericht op het vergroten van zelfmanagement zouden beschikbaar moeten worden gemaakt voor patiënten en professionals en eventuele scholing hiervoor mogelijk gemaakt.
- De zorgorganisatie handelt proactief op het gebied van ICT-toepassingen en nieuwe technologieën en geeft de patiënten hiertoe waar mogelijk toegang.
- De zorgorganisatie moet binnen teams en in de zorgketen de afstemming, samenwerking en informatie-uitwisseling faciliteren, bijvoorbeeld rond het ontwikkelen van een gezamenlijke visie.